

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO E PESQUISA
COORDENAÇÃO DE PESQUISA

Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC

**GOVERNANÇA DO TURISMO NO MUNÍCIPIO DE ARACAJU: UMA ANÁLISE
COM BASE NO CONCEITO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

PLANO DE TRABALHO 2

Área de concentração: Turismo

Bolsista/voluntário: Vinícius Moisés Rodrigues Semião

Orientadora: Professora Dra. Jennifer Caroline Soares

Relatório Final

Período: 2016/2017

Este projeto foi desenvolvido com o apoio de bolsa de iniciação científica

PIBIC/COPES

Resumo

O presente relatório apresenta os dados levantados a partir da pesquisa realizada no âmbito do projeto intitulado: “Governança do turismo no município de Aracaju: uma análise com base no conceito de destino turístico inteligente”, especificamente respondendo aos objetivos atribuídos ao plano de trabalho 2. O objetivo do projeto foi realizar uma análise da governança do turismo no município de Aracaju com base no conceito de destinos turísticos inteligentes – DTI. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com enfoque qualitativo. As técnicas de pesquisa aplicadas foram: pesquisa bibliográfica, análise documental e entrevistas a informantes-chave. Como resultado, conclui-se que a governança do turismo no município de Aracaju ocorre de modo incipiente, o que dificulta a aplicabilidade do conceito de Destino Turístico Inteligente ao município; sendo necessário o fortalecimento da atuação da gestão pública municipal. Por outro lado, identificou-se a importância do planejamento estadual, mediante os impactos positivos para o município.

Palavras-chave: Planejamento Turístico; Destinos Inteligentes; Governança; Aracaju.

Sumário

1	Introdução.....	4
2	Revisão da Literatura.....	6
2.1	A Atividade Turística.....	6
2.2	A governança do turismo.....	6
2.3	As Smart Cities.....	7
2.4	Destinos Turísticos Inteligentes.....	9
3	Metodologia.....	11
4	Resultados e Discussão.....	15
4.1	Análise do Estado da arte (base conceitual de DTI – Brasil e em Sergipe)..	15
4.2	Análise da Gestão Pública Estadual.....	19
4.3	Análise das Organizações Empresariais com atuação em Aracaju.....	26
4.4	Análise das Entidades do Terceiro Setor.....	32
4.5	Experto.....	36
4.6	Análise da Gestão Pública Municipal de Aracaju.....	40
4.7	Síntese da análise dos resultados.....	44
5	Conclusões.....	46
6	Referências Bibliográficas.....	48

1 Introdução

O projeto de iniciação científica intitulado “Governança do Turismo no Município de Aracaju: uma análise com base no conceito de destinos turísticos inteligentes” cujo objetivo geral foi analisar a governança do turismo no município de Aracaju com base no conceito de destinos turísticos inteligentes foi dividido em dois planos de trabalho. Assim, o presente relatório irá apresentar as atividades desenvolvidas no plano de trabalho 2 e os seus resultados.

Como objetivos atribuídos ao plano de trabalho 2 estão: realizar uma caracterização das organizações envolvidas com o planejamento da atividade turística no município de Aracaju; conhecer os sistemas de gestão da qualidade do turismo implementados em Aracaju; desenvolver um mapa conceitual que represente a articulação dos instrumentos e organizações envolvidas com o planejamento e execução da atividade turística no Município de Aracaju.

Para atender aos objetivos do plano, realizou-se, inicialmente, um levantamento e uma revisão bibliográfica sobre a temática do projeto; posteriormente iniciou-se o processo de adequação do instrumento de coleta de dados. Como etapa seguinte, iniciou-se o processo de identificação dos primeiros informantes-chave para dar início ao processo de levantamento dos dados. Nos últimos três meses as atividades desenvolvidas estiveram relacionadas à elaboração do relatório final da pesquisa, assim como a elaboração de material para divulgação dos resultados da pesquisa à comunidade.

Nesta perspectiva, foram produzidos dois materiais para publicação da pesquisa em eventos científicos. O primeiro foi apresentado em forma de resumo expandido no I Simpósio Regional de Políticas de Turismo e Arranjos Produtivos Locais, promovido pelo Instituto Federal de Sergipe, entre os dias 27 e 28 de outubro de 2016 (publicado com ISBN); o segundo foi aceito para apresentação no Seminário Internacional intitulado “Smart Tourism Destination: New Horizons in Tourism Research and Management”, promovido pelo Instituto Universitário de Investigaciones Turísticas (IUIT), da Universidade de Alicante (Espanha) entre 26 e 27 de outubro de 2017. Neste último, ademais da publicação do estudo nos anais do evento (com ISBN), haverá uma seleção das melhores comunicações para compor

um número especial da Revista Científica “Investigaciones Turísticas”, da Universidad de Alicante.

Durante o período de vigência do projeto a equipe se reuniu a cada 15 dias, para que houvesse um acompanhamento sistemático e orientado, visando o cumprimento das etapas do projeto de acordo com o calendário. Assim, as etapas previstas foram cumpridas sem que houvesse dificuldades e a necessidade de alteração no plano de trabalho.

Inicialmente, o documento intitulado “Destinos Turísticos Inteligentes: manual operativo para la configuración de destinos turísticos” (GENERALITAT, 2015) serviu de base para que fosse possível obter informações detalhadas sobre a utilização da base conceitual da temática utilizada para a realização da análise da governança do turismo no município de Aracaju.

Diversos documentos foram utilizados para a realização do levantamento bibliográfico, servindo assim de revisão de literatura e outras fontes complementares para que fosse possível realizar uma pesquisa bibliográfica sobre a temática do projeto visando construir um marco teórico para o projeto e cumprir com os objetivos propostos.

Visando realizar uma análise com base no estado da arte no Brasil em relação à aplicabilidade prática do conceito de Destinos Turísticos Inteligentes – DTI, vários artigos forneceram subsídios para a realização dessa etapa, com diversos casos de aplicação do conceito que permitiram realizar uma análise sólida no que tange à governança como principal objetivo de realização da presente pesquisa.

Para obter os dados primários, vários foram os agentes entrevistados por intermédio de organizações-chave para o fornecimento de dados que pudessem subsidiar a análise da governança do turismo no município de Aracaju, de acordo com uma metodologia específica estabelecida para a construção do mapa conceitual.

O conhecimento sobre o sistema de gestão da qualidade na realidade sergipana foi pesquisado de maneira conjunta a outras variáveis definidas no processo de investigação, considerando os agentes do setor público que participaram como informantes-chave no processo de levantamento dos dados.

2 Revisão da Literatura

2.1 A Atividade Turística

O turismo se destaca por movimentar a economia, aumentando a receita em decorrência do deslocamento e movimentação de pessoas por diversas motivações. Ao longo do tempo, o que se percebe é uma demanda cada vez mais exigente, com gostos distintos e com a necessidade de facilidades que possam agregar valor à prática turística nos mais variados contextos ao redor do mundo. Zaoual (2008, p. 3) destaca que “a demanda turística tornou-se mais exigente, variada e variável”. O mesmo autor destaca ainda que a demanda turística está cada vez mais focada na qualidade como resultado básico da prestação dos serviços.

Deste modo, os destinos turísticos se veem obrigados a trabalharem melhor os gostos dos turistas, objetivando atender às suas expectativas, a partir dos processos de formulação e reformulação da oferta existente, sobretudo a partir de estratégias eficientes de governança na atividade turística, pensando também um contexto amplo de participação cidadã para a promoção do desenvolvimento sustentável dos destinos.

2.2 A governança do turismo

A governança compreende a atuação das instituições e o conjunto de regras que estabelecem os limites e os incentivos para o funcionamento de maneira independente das diferentes redes de atores – governamental, do setor privado e da sociedade civil – que atuam em âmbitos sociais determinados (VERA, et al., 2011; GONZÁLEZ, 2008). A governança compreende o fornecimento de subsídios para o fortalecimento da gestão de destinos turísticos na perspectiva do desenvolvimento (GONZÁLEZ, 2008).

González (2013) destaca que a concepção de governança está relacionada com a ideia de governo e que se refere a um modo de melhorar a “relação horizontal entre uma pluralidade de atores públicos e privados” (GONZÁLEZ, 2013, p. 508) e da mesma maneira melhorar os processos de decisão e gestão pública numa perspectiva de integração entre os diversos atores envolvidos no processo.

Ainda nessa linha, González (2013) e Bardini et al (2011) apresentam que a governança turística ou governança do turismo é um novo modo de liderar os processos de inovação e as diversas dinâmicas que se desenvolvem nas práticas turísticas, compreendendo a junção entre os atores públicos e privados no processo de decisão.

Diante desta perspectiva, temos que, ao tratar de uma análise sobre o conceito de destino turístico inteligente, a governança exerce um papel fundamental no que tange à sua aplicabilidade, considerando que o conceito é difundido e aplicado em um processo dinâmico, dotado de aspectos inovadores para a gestão de destinos turísticos.

A governança está associada a uma maior implicação de atores não governamentais no processo de implementação de políticas públicas, implicando diretamente na definição dos interesses gerais dos diversos stakeholders envolvidos (MARTÍNEZ - INAP, 2005 *apud* BARBINI et al, 2011); assim ocorre com a aplicação do conceito de DTI, considerando o processo de elaboração de políticas públicas aberto a todos os interesses, na perspectiva de alcançar parâmetros benéficos para o desenvolvimento da atividade turística a partir dos distintos interesses.

Diante dessa realidade, o processo de consolidação do conceito de Destinos Turísticos Inteligentes, que se desenvolve com base na governança do turismo passou por um processo evolutivo envolvendo muita influência do que é e foi trabalhado pelo termo de origem de sua aplicação, ou seja, as Smart Cities, ligadas diretamente às Smart Communities (termo utilizado nos primórdios de sua aplicação).

2.3 As Smart Cities

Identifica-se que o conceito de Smart City está relacionado às Smart Communities. Este termo foi utilizado pela primeira vez na década de 1990 por “The California Institute for Smart Communities”, cujo foco estava nas comunidades que poderiam ser projetadas para a utilização de tecnologias da informação e da comunicação (ALBINO, 2015). As organizações, instituições e comunidades utilizam das tecnologias da informação visando à transformação territorial de maneira significativa, considerando o envolvimento de todos os agentes sociais

(GENERALITAT, 2015). Dessa forma, é importante destacar algumas características básicas ao conceito de Smart City, como a construção de uma rede de infraestrutura para a melhoria da eficiência política e econômica à medida que permite o desenvolvimento social, cultural e urbano, ou seja, trata-se de um desenvolvimento sustentável em todas as suas dimensões (GENERALITAT, 2015). Assim, na perspectiva de propostas sustentáveis, Thuzar (2011) *apud* Albino et al (2015) apresenta a seguinte definição:

Smart cities of the future will need sustainable urban development policies where all residents, including the poor, can live well and the attraction of the towns and cities is preserved [...] and manage natural resources through participatory policies. Smart cities should also be sustainable, converging economic, social, and environmental goals.

Thuzar (2011) *apud* Albino et al (2015) destaca a necessidade do pensamento sustentável no que se refere à democratização dos benefícios que as cidades inteligentes possam dar a todos, de maneira irrestrita. A participação efetiva garantirá o gerenciamento efetivo, considerando a sustentabilidade nos parâmetros econômicos, sociais e ambientais.

Caragliu et al (2009) *apud* Generalitat (2015) identifica uma Smart City como:

Aquella ciudad cuyas inversiones en capital humano y social, así como en infraestructuras de transporte tradicionales y de TICs favorecen el crecimiento económico sostenible y una alta calidad de vida, con una sabia gestión de los recursos naturales a través de un gobierno participativo.

Como se percebe pelas definições acima citadas, o conceito de Smart City se baseia em contextos amplos de desenvolvimento local, visando benefícios para os cidadãos, à medida que possibilita o crescimento econômico de maneira sustentável, tendo como consequência índices satisfatórios de bem-estar social, refletindo diretamente na qualidade de vida dos indivíduos de maneira geral.

Nesse contexto, é de fundamental importância destacar aspectos relacionados à atividade turística, como forte mobilizador social, que está inserido no processo de usufruto dos espaços e também das TICs de maneira geral, levando em consideração as facilidades agregadas em se tratando de ferramentas tecnológicas para as práticas turísticas em todo o mundo.

Na base conceitual das Smart Cities, a perspectiva de abordagem em relação à utilização das TIC's é justificada pelo fato de a "inteligência das cidades" como centros emergentes de conhecimento, centro de gestão de informação, da tecnologia e da inovação utilizar de maneira significativa das TIC's para o desenvolvimento de destinos, com focos variados, mas que visam oferecer benefícios aos que irão usufruir (GENERALITAT, 2015).

Assim, Buhalis e Matloka, (2013) *apud* Baidal et al (2015) apresentam que as TICs "se convierten en un factor de competitividad fundamental", pois podem conferir as diversas organizações e destinações ligadas à atividade turística ferramentas para o desenvolvimento de vantagens competitivas nas mais variadas esferas de aplicação.

Giffinger et al (2007) apresenta uma definição de Smart City na perspectiva do desenvolvimento da economia, pessoas, governança, mobilidade etc. destacando aspectos que se relacionam ao bom desempenho e a garantia da qualidade de vida e do meio ambiente dos cidadãos:

A city well performing in a forward-looking way in economy, people, governance, mobility, environment, and living, built on the smart combination of endowments and activities of self-decisive, independent and aware citizens. Smart city generally refers to the search and identification of intelligent solutions which allow modern cities to enhance the quality of the services provided to citizens.

Tal base conceitual destaca que as cidades inteligentes, na perspectiva do desempenho da governança estão diretamente relacionadas à identificação de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços que são prestados aos cidadãos.

2.4 Destinos Turísticos Inteligentes

Em alguns países, a exemplo da Espanha, o setor público vem se destacando pela adoção de estratégias que visam revolucionar a gestão de destinos turísticos na perspectiva da "inteligência" (BAIDAL, 2015), considerando a importância do fornecimento de facilidades para os moradores locais, em se tratando dos serviços básicos oferecidos à população de maneira geral, e como consequência, a adoção de estratégias direcionadas para o público visitante, ou seja, os turistas. Segittur (2014) define um destino turístico inteligente como:

Un espacio innovador, accesible a todos, apoyado en una estructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, y facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementando la calidad de su experiencia en el destino.

Identifica-se, assim, uma mudança nos enfoques de planejamento e a adoção de estratégias que trabalham a inovação não apenas na perspectiva tecnológica. Para Generalitat, (2015) a tecnología “desempeña un papel fundamental en un proyecto de destino turístico inteligente [...]”, mas aspectos ligados à demanda, a competitividade e a sustentabilidade também se inserem como aspectos evolutivos de um destino turístico.

Temos, então, cinco fatores que justificam a configuração de Destinos Turísticos Inteligentes – DTIs:

Tabela 1: Fatores que justificam a configuração de um DTI

Tecnologia
Demanda
Eficiência
Competitividade
Sustentabilidade

Fonte: GENERALITAT, 2015. p. 13

Trata-se, assim, de pensar em uma abordagem ampla de aplicação de um conceito que pretende contemplar diversas temáticas, destacando o caráter transversal de algumas, a exemplo da tecnologia, porém com um direcionamento específico para a atividade turística.

Girardot (2010); Herbaux e Masselot (2007) destacam que a inteligência dos destinos vai muito além da aplicação de tecnologia e necessita de processos que visem à mudança, considerando os diferentes níveis e áreas de aplicação, assim como os diferentes atores inseridos na atividade turística.

Os novos enfoques de gestão e planejamento na esfera governamental surgem para auxiliar o processo de desenvolvimento dos destinos, considerando o fornecimento de experiências que sejam satisfatórias para os moradores e visitantes que tanto necessitam de benefícios em se tratando das facilidades.

Baidal et al (2015) apresentam que atualmente os destinos turísticos inteligentes se constituem em referências, principalmente em relação a gestão urbana, que como consequência fundamenta o planejamento e gestão da atividade turística nesse espaço.

Diante dessas abordagens, destaca-se o papel do setor público para a adoção de novos enfoques para as políticas territoriais nos destinos turísticos, considerando que a governança se exerce em vários âmbitos que se inter-relacionam diretamente, como por exemplo: a economia, qualidade de vida, meio ambiente, aspectos relacionados à mobilidade, etc. (GENERALITAT, 2015).

A crítica existente a esse modelo está justamente no fato de as reproduções se darem, na maioria das vezes, sob o enfoque paradigmático das Smart Cities, ou seja, considerando apenas os enfoques que são dados ao desenvolvimento de processos e de modelos de gestão com base nas TIC's. Diante deste contexto, trabalhar o conceito de DTI é considerar os fatores que justificam a sua aplicação, sendo passíveis de formulações, considerando as características intrínsecas a cada destino que se pretende implementá-lo.

3 Metodologia

Para a realização do presente estudo realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. “Os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural” (GODOY, 1995, p.62).

Desse modo, a pesquisa qualitativa tenta compreender os fenômenos estudados a partir da perspectiva dos participantes. Este tipo de pesquisa ilumina e esclarece a dinâmica interna das situações que na maioria das vezes são pouco compreendidas pelos observadores externos. Portanto, devem-se destacar as técnicas estratégicas para a captação e consequente formulação dos pontos de vista dos participantes à medida que se estabelecem percepções formuladas sobre o tema estudado (GODOY, 1995).

Desse modo, utilizou-se da pesquisa exploratória para a caracterização inicial do problema pesquisado (RODRIGUES, 2007).

Para a realização do marco teórico da pesquisa, utilizou-se de pesquisa bibliográfica em diversos documentos relacionados ao tema, a exemplo de documentos técnicos como o “Manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes” e em artigos científicos. Boccato (2006, p. 226) *apud* Pizzani et al (2012) destaca que “a pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas [...]”.

Para identificar as principais publicações no Brasil relacionadas à temática e ao estado da arte, utilizou-se a revisão sistemática, que para Lima (2000) *apud* Galvão et al (2004, p. 550):

É uma forma de síntese das informações disponíveis em dado momento, sobre um problema específico, de forma objetiva e reproduzível, por meio de método científico. Ela tem como princípios gerais a exaustão na busca dos estudos analisados, a seleção justificada dos estudos por critérios de inclusão e exclusão explícitos e a avaliação da qualidade metodológica [...].

Foi realizada uma revisão sistemática sobre smart cities e turismo em três bases de dados, a saber: Google Acadêmico, *Scielo* e *Scopus*. Para a busca foram utilizadas as seguintes palavras-chave: Destinos turísticos e inteligentes – Destinos turísticos e governança – *Smart City* e *Tourism*, respectivamente, objetivando a realização de um levantamento sobre o estado da arte.

Os artigos selecionados para análise foram definidos a partir da identificação da abordagem, ou seja, apenas os que estavam diretamente relacionados com a temática em questão (DTI), mediante a filtragem do título e da pertinência do conteúdo dos resumos. Em um segundo momento os artigos foram selecionados e analisados com profundidade, sendo eles obtidos a partir da base Google Acadêmico: 6 artigos relacionados encontrados, porém apenas 1 foi analisado; base *SciELO.ORG*: 2 artigos encontrados e apenas 1 analisado; e na base do *Scopus* foram 72 artigos encontrados, sendo utilizados para análise apenas 13. Como estratégia para a compilação e análise dos dados, utilizou-se uma planilha em Excel.

Ao observar a realidade, os fatos foram registrados, analisados e classificados (RODRIGUES, 2007). Assim, para a realização do mapa conceitual de representação dos instrumentos e organizações com o planejamento no município

de Aracaju, optou-se pela realização de entrevistas a informantes-chave a partir de um roteiro semi-estruturado, dando assim um maior respaldo para a análise da governança do turismo no município de Aracaju.

A pesquisa qualitativa utiliza a técnica de entrevista como um dos métodos de coleta de dados. Esse tipo de técnica capta a subjetividade dos entrevistados (SILVA et al 2006) e cria condições para a interpretação aprofundada dos dados coletados. Neste caso, há a necessidade de interação entre pesquisador e pesquisado para a contextualização dos sentidos, considerando a entrevista como uma técnica importante para a coleta de informações diretas dos sujeitos investigados.

As entrevistas se utilizam de instrumentos escritos e planejados visando obter dados do indivíduo a respeito do conhecimento da realidade, possibilitando maior flexibilidade, pois existe a possibilidade de maiores esclarecimentos dos questionamentos e adaptações ao ambiente, ao entrevistado e às circunstâncias no decorrer das entrevistas (SILVA et al 2006).

Para registrar os dados, as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados e, posteriormente, as mesmas foram transcritas integralmente. De maneira complementar, algumas notas foram feitas à mão no instrumento impresso para que pudesse servir de base complementar à análise dos dados. É importante salientar que todos os entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Com base em um protocolo de análise previamente elaborado foram extraídas as informações relacionadas à governança no planejamento do turismo no município. O questionário foi construído com base nas variáveis de governança definidas no âmbito do projeto de Destinos Turísticos Inteligentes, desenvolvido pelo *Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas da Universidad de Alicante* (Espanha), sendo as variáveis aplicadas considerando o campo de atuação de cada informante-chave entrevistado frente à organização por ele representada, a saber:

Tabela 2. Indicadores/Variáveis da governança

1. Aplicação de um Plano Estratégico de Turismo

2. Coordenação do Plano Estratégico com outros planos locais

-
- 3. Existência de procedimentos de coordenação entre departamentos**
 - 4. Aplicação do Plano Diretor**
 - 5. Existência e aplicação de planos operativos anuais**
 - 6. Dotação orçamentária suficiente para alcançar os objetivos dos planos operativos**
 - 7. Seguimento do cumprimento do Plano Operativo mediante indicadores**
 - 8. Difusão periódica de memória de atividades**
 - 10. Existência de colegiados municipais e instâncias de governança regionais**
 - 11. Avaliação da qualidade percebida pelos turistas**
 - 12. Existência de sistemas de gestão da qualidade implantados com um enfoque de destino**
 - 13. Elaboração de campanhas de sensibilização social para o turismo**
 - 14. Formação para o desenvolvimento de novas capacidades de gestão**
 - 15. Dificuldades da gestão pública municipal**
 - 16. Sugestões de melhorias na atuação da gestão pública municipal**
-

Fonte: projeto de Destinos Turísticos Inteligentes.

O questionário semiestruturado para a realização das entrevistas passou por ajustes visando adequar à realidade brasileira (utilizando as variáveis acima citadas como referência) e aos moldes da pesquisa que estava se desenvolvendo em Aracaju, de acordo com as suas especificidades de análise, considerando também a atuação de cada informante-chave entrevistado e a sua atuação frente à organização representada por cada um.

A pesquisa teve como base a técnica de bola de neve, entendida por Baldin e Munhoz (2012) como uma forma de amostragem não probabilística; também denominada *snowball* é bastante utilizada nas ciências sociais. Nesse tipo de pesquisa, os informantes iniciais (selecionados a partir dos critérios objetivos do projeto, ou seja, que estiveram ligados à análise da governança) indicam novos participantes (os que complementam e que também constituem e complementam a análise da governança), que por sua vez indicam novos participantes e assim sucessivamente até que se alcance o objetivo proposto, ou seja, o ponto de

saturação (BALDIN; MUNHOZ, 2012) quando começa a ter uma repetição nos conteúdos e nas indicações.

Como passo seguinte, uma vez tendo os informantes que participariam da pesquisa, realizou-se uma análise sobre os novos indicados e a importância relativa ao tema estudado, para que em seguida fosse possível realizar adequação ao instrumento de pesquisa e a consequente entrevista.

Participaram do estudo aqueles informantes-chave envolvidos com o planejamento do turismo no município de Aracaju, sendo realizadas 8 entrevistas com representantes de organismos governamentais/não governamentais e líderes empresariais ligados ao planejamento do turismo no município de Aracaju.

Mediante esse processo de identificação dos informantes, as organizações foram identificadas e caracterizadas, sendo que o projeto garantiu confidencialidade total em relação à divulgação dos nomes, sendo estes substituídos por códigos (informante-chave 1, 2, 3...); procurou-se ainda manter sob sigilo os dados inerentes ao nome representativo de cada organização, sendo estas inseridas em cinco categorias de análise, a saber: (a) gestão pública estadual – com dois entrevistados; (b) organizações empresariais – dois entrevistados; (c) entidades/organizações do terceiro setor – um entrevistado; (d) gestão pública municipal – dois entrevistados; (e) experto com experiência em Ensino Superior – um entrevistado.

4 Resultados e Discussão

4.1 Análise do Estado da arte (base conceitual de DTI – Brasil e em Sergipe)

A justificativa para trabalhar o modelo DTI no processo de configuração e reconfiguração dos destinos turísticos está relacionada à necessidade do fornecimento de serviços eficientes para os indivíduos turistas, considerando vários aspectos que possam influenciar positivamente as suas experiências nas destinações turísticas (GENERALITAT, 2015; BAIDAL, 2015).

Isso significa dizer que as necessidades dos turistas necessitam ser atendidas como consequência desse processo, à medida que sejam articuladas de maneira concomitante aos esforços destinados à população residente, considerando o uso dos diversos instrumentos necessários para tal.

Na perspectiva da gestão pública, o enfoque DTI é eficiente na medida em que possibilita a adoção de novas perspectivas para a gestão dos destinos, considerando que o desenvolvimento se dará a partir da múltipla integração e utilização de recursos variados, considerando a tecnologia, a sustentabilidade, a eficiência, as necessidades dos que irão usufruir dos serviços e a consequente competitividade obtida a partir da utilização de novos enfoques de planejamento, visando o desenvolvimento da atividade turística nos mais variados contextos.

Ao adotar o modelo DTI, as especificidades de cada destino são levadas em consideração, uma vez que a análise dos aspectos que necessitam serem implantados em cada contexto de modo minucioso é realizada para que o desenvolvimento a partir desse modelo possa ser garantido.

Nesse contexto, temos que a transparência e a participação, alcançadas por intermédio da governança contribuem para a determinação de um destino como sendo inteligente, pois os mesmos, na perspectiva da governança, ao adotar novos modelos e enfoques de gestão possibilitam a garantia da qualidade da prestação dos serviços aos cidadãos residentes e aos cidadãos turistas, sobretudo considerando as diversas parcerias que devem ocorrer na perspectiva da atuação conjunta entre os diversos atores sociais e econômicos envolvidos na atividade turística.

Assim, a partir da articulação nas situações cabíveis, de maneira que às necessidades dos turistas possam ser atendidas através da constituição de uma oferta adequada ao consumo, sem restrições, será possível obter contribuições satisfatórias que servirão para a consolidação de um DTI.

De acordo com a análise realizada, foi possível constatar que na realidade Brasileira o conceito de Destinos Turísticos Inteligentes é utilizado de maneira ainda incipiente, considerando as suas especificidades e direcionamentos para a sua utilização. Alguns exemplos foram encontrados, porém visam apenas enfoques de gestão das cidades, considerando a sua amplitude a partir de casos e projetos específicos, utilizando-se das TICs, ou seja, os exemplos caem no paradigma das Smart Cities e não destacam, para os casos em que utilizam a perspectiva da inteligência como uma melhoria para a demanda turística.

Isto se deve ao fato de que, para Brousell (2012), o conceito de Cidades Inteligentes ainda continua sem uma definição clara. Essa perspectiva permite defender o estado da arte na realidade Brasileira, considerando pouca base nos princípios da inteligência que se pretende implantar na gestão dos destinos turísticos para que possa beneficiar a todos, turistas e moradores, pensados em contextos diferenciados, de acordo com suas reais necessidades.

A inteligência relacionada à governança, à infraestrutura e à sustentabilidade insere a utilização das TICs como ferramenta única para a constituição de destinos consolidados na perspectiva da gestão, porém torna-se de fundamental importância a não adoção de um enfoque único de abordagem; dessa forma, a tecnologia tem que ser compreendida como um tema transversal, e que com outros fatores será possível alcançar a inteligência no âmbito da governança.

Cidades como Curitiba e Rio de Janeiro (WEISS et al, 2014; FREITAS, 2014), São Paulo (DOWBOR, 2013), Porto Alegre (WEISS et al, 2015) e outras, apresentam casos reais que as configuram como cidades que centradas na perspectiva desenvolvimentista com base na utilização das TICs, sobretudo com enfoques centrados na melhoria da qualidade de vida a partir da prestação de serviços básicos, tendo como consequência desse processo o usufruto por parte da atividade turística se destacam como cidades inteligentes em aspectos específicos.

Diante dos exemplos acima citados, identificou-se que não existe a preocupação aparente na realização de estudos que tenham por objetivo a unificação de projetos que trabalhem o desenvolvimento na perspectiva do usufruto e garantia dos serviços básicos para os moradores, concomitantemente à utilização por parte dos turistas que também necessitam desses auxílios tecnológicos, e que tenham outras especificidades agregadas a ela, a exemplo do que é apresentado pelo Modelo DTI, utilizado no Plano Nacional e Integral de Turismo (PNIT – 2012-1015 - Espanha).

O que se percebe são projetos que ao aplicar a base conceitual das Smart Cities, no Brasil, na prática, levam em consideração a melhoria da qualidade da prestação dos serviços aos cidadãos de maneira eficiente, utilizando das TICs para alcançar resultados satisfatórios.

Esse fato é reflexo do que é apresentado pela literatura internacional (Smart City), desde a origem do conceito, que se deu nos Estados Unidos, cujo foco era a utilização das TICs em relação ao desenvolvimento das infraestruturas urbanas modernizadas (ALBINO, 2015).

Ainda nessa vertente de análise, outras cidades também são analisadas segundo a sua inteligência, considerando fatores determinantes do desenvolvimento a partir de variáveis inerentes a qualidade da educação, da saúde e da segurança pública, pois são alguns dados disponíveis para a realização da análise (AFONSO, et al, 2015). Esses são enfoques centrados na qualidade de vida da população, a partir da prestação de serviços básicos aos cidadãos.

Para a realização de análises desse tipo, os pesquisadores encontram barreiras no processo, sobretudo no que tange as abordagens governamentais que procurem mensurar o desenvolvimento a partir desses índices, pois uma cidade também pode ser considerada inteligente uma vez que para os seus moradores é dada uma educação de qualidade, e que as pessoas tenham uma saúde pública que funcione eficientemente, tendo, ainda a segurança pública como uma variável considerável mediante o seu índice de eficiência. A partir daí será viável pensar a cidade para um possível desenvolvimento turístico, de acordo com suas potencialidades.

Tal abordagem também pode ser levada em consideração se esses dados aparecerem paralelamente ao desenvolvimento da atividade turística, pois é bem provável que uma cidade que possua índices satisfatórios em termos de qualidade de vida envolvendo a segurança pública como um dos fatores dessa condição irá atrair fluxo, considerando as deficiências que ainda se encontram na realidade brasileira.

Neste sentido, observam-se esforços científicos visando definir metodologias para que possam trabalhar na perspectiva da inteligência, como ocorre com os destinos da Comunidade Valenciana, na Espanha (BAIDAL, 2015). Elas utilizam documentos técnicos como um manual operativo, desenvolvido pela Universidade de Alicante, Espanha (GENERALITAT, 2015) para desenvolverem e aplicarem o conceito de Destino Turístico Inteligente, por exemplo.

Identifica-se que no Brasil não existem casos de DTI, considerando os fatores apresentados para a sua configuração, ou seja, a “inteligência” dos destinos está inserida no paradigma das Smart Cities cuja ênfase é na utilização das TICs, com poucas características que as inserem no contexto de análise amplo da configuração de DTIs.

São poucos os casos que abordam os fatores que configuram um DTI (tecnologia, demanda, eficiência, competitividade e sustentabilidade) em sua aplicabilidade prática. A maioria dos que se apresentam na atualidade ainda existem de maneira incipiente com relação aos fatores estudados, ou seja, torna-se fundamenta a realização de análises mais aprofundadas para que a aplicação possa contemplar um maior público, principalmente a demanda turística, como fator de contribuição para o desenvolvimento dos territórios que pretendem adotar estratégias para alavancar a atividade.

Em relação ao destino turístico Aracaju não foi possível identificar nenhuma abordagem com referência à base conceitual de Smart City em contextos práticos, sobretudo no que se refere à adoção conjunta das especificidades da atividade turística, tampouco em relação ao DTI, como constatado anteriormente, que de maneira geral o Brasil não possui casos de Destinos Turísticos Inteligentes segundo a sua base conceitual aplicada a presente pesquisa, apresentando apenas fatores específicos que contribuem para a evolução e a consequente abrangência de fatores outros que possam somar as experiências turísticas.

4.2 Análise da Gestão Pública Estadual

Os dados levantados a partir das entrevistas com as organizações representativas da gestão pública estadual estão relacionados de maneira intrínseca com a gestão pública municipal, considerando que a maioria dos instrumentos que guiam o planejamento da atividade turística em nível municipal está inserido na base do planejamento estadual. Os planos desenvolvidos por polos, assim como os planos integrados de desenvolvimento do turismo sustentável são exemplos dos instrumentos utilizados para o guiamento das ações.

Neste contexto, os dois informantes-chave são representantes da Secretaria de Estado de Turismo, considerando a atuação dos mesmos no âmbito do Prodetur, programa regional de desenvolvimento do turismo, cuja atuação é direcionada à

organização de intervenções públicas para o desenvolvimento da atividade turística (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017).

Dessa forma, a organização que fez parte da pesquisa e que forneceu dados para a análise está direcionada ao planejamento da atividade turística a nível estadual, considerando também uma subsecretaria envolvida com o desenvolvimento da atividade turística que detém a maioria dos aportes financeiros para investimentos turísticos a nível Estadual; para esta análise dois informantes-chave fizeram, fornecendo assim os dados necessários a partir das entrevistas.

O levantamento de dados sobre o conhecimento do termo “destino turístico inteligente” por parte dos informantes-chave que compuseram este bloco de análise permitiu compreender que essa é uma base conceitual não conhecida e, o que coincide com o aspecto já identificado na etapa exploratória da presente pesquisa através da identificação do estado da arte no Brasil, e em Sergipe, especificamente na cidade de Aracaju como objeto de estudo da presente investigação.

Desse modo, o informante-chave 2, quando questionado sobre ações relacionadas a essa base conceitual e sua vinculação a Aracaju destacou que “Não. Como instrumento de planejamento eu conheço só os planos de desenvolvimento do turismo sustentável”.

É importante destacar que a falta de conhecimento do conceito por parte dos entrevistados não limita a pesquisa, pois as variáveis podem ser aplicadas na governança ainda que os agentes desconheçam o termo DTI.

Tal fato permite destacar um aspecto importante na análise da governança, especificamente neste bloco, uma vez que o principal instrumento utilizado pela organização/entidade entrevistada é o PDITS – Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável. Tal plano orienta ações de uma subsecretaria no âmbito da organização ora entrevistada que detém a maior parte dos recursos para investimentos no setor de turismo.

Dessa forma, identifica-se ainda que não existem planos operativos anuais, ou seja, todas as ações são desenvolvidas a partir do que foi estabelecido pelo PDITS – plano estratégico desenvolvido para um polo específico no âmbito da regionalização do turismo no estado de Sergipe (Polo Costa dos Coqueirais).

Quando questionados se o PDITS seria o principal instrumento de planejamento em âmbito estadual, sobretudo em se tratando de ações específicas para o Polo Costa dos Coqueirais (o qual Aracaju está inserida), o informante-chave 2 destacou que: “É principal documento”. Ou seja, serve como referência em termos de eficiência.

No que tange à transparência, aspecto inserido na análise da governança dos destinos turísticos, identificou-se que os planos estão disponíveis na internet, porém outros documentos específicos no âmbito de programas de investimentos não são disponibilizados facilmente, apenas mediante solicitação prévia a equipe gestora. Para os informantes-chave 1 e 2 não há transparência efetiva em relação a aplicação dos documentos utilizados pelo projeto, ou seja, os documentos internos (utilizados como base para a operacionalização).

Assim, o informante-chave 1 destacou que “não há um sistema de... ..é... ..de transparência que seja automático, então as informações que são públicas não estão publicadas, então você tem que solicitar, se você não sabe que aquilo existe, não é na internet que você vai descobrir”.

Mediante essa análise, outra variável importante foi a questão da difusão de informações, que se insere como aspecto intrínseco à análise da transparência, compreendendo-a em um contexto amplo de tornar de conhecimento público aquelas ações que são desenvolvidas pela gestão pública e que são de fato de interesse público. Dessa forma o informante-chave 2 destacou que “Sim, esse portal de transparência sim com o valor de todas as ações que foram... ..que foram desembolsadas pelo governo do estado [...] Eu acredito que sim [...]”. Por outro lado, de modo contrário, o informante-chave 1 destacou que: “É, documento eu diria que não. Pelo menos o que eu veja sendo produzido na nossa área de competência [...]”; tal área de competência está relacionada a uma subsecretaria que detém recursos para investimentos diversos em se tratando de promover o desenvolvimento turístico.

Mediante tal abordagem, destaca-se que a fala do informante-chave 2 representa uma abordagem mais geral em se tratando de uma representatividade e aplicação holística da atividade turística e a fala do informante-chave 1 representa considerações sobre as atividades desenvolvidas por uma subsecretaria da esfera

estadual, justamente a que disponibiliza recursos para investimentos diversos na atividade turística.

Tratando-se de Aracaju, há a necessidade de identificação da existência de instrumentos (como planos) que pudessem orientar o planejamento da atividade turística no município de Aracaju. Assim, o informante-chave 2 destacou que: “Que eu saiba, não!”; já o informante-chave 1: “Eu creio que não tem nenhum plano, tanto que, é claro que a gente tá falando de planejamento, mas assim, uma das ações que está prevista dentro do programa é fazer um plano de gestão dos destinos turísticos para os dois principais destinos de Sergipe, que é Aracaju e Canindé de São Francisco [...]”.

Especificamente em relação aos planos e programas que são desenvolvidos (ou que foram) e utilizados no âmbito da atuação da gestão pública estadual com o intuito de planejar a atividade, especificamente na cidade de Aracaju foi destacado pelo Informante-chave 2 que: “No âmbito do programa, a gente tem previsto a realização de um plano de gestão, é, do turismo de Aracaju, né, e aí então esse plano de gestão vai justamente dar conta de analisar o a realidade da cidade né, do turismo de Aracaju e visando ao planejamento turístico da capital”.

Tal aspecto possibilita destacar a realidade do município de Aracaju, considerando a inexistência de um instrumento específico que pudesse servir de base e que pudesse orientar o planejamento da atividade turística visando o seu desenvolvimento. Há um programa específico que aplica recursos em projetos pontuais para o desenvolvimento do turismo em nível estadual (PRODETUR) e, como consequência, municipal, porém é necessário desenvolver e institucionalizar um plano para orientar a gestão do programa, beneficiando assim o destino Aracaju. O que permite ser analisado é que em uma perspectiva macro de observação há uma preocupação por parte de uma subsecretaria que representa a atuação e aplicação em âmbito estadual em promover o crescimento do turismo no município de Aracaju e demais municípios beneficiados com ações pontuais e inseridos no perímetro de investimento pela matriz do programa.

Mediante esse processo de instrumentos que orientam a atuação de gestores públicos na atividade turística, existe um aspecto recorrente que é a participação das diversas organizações inseridas no processo de elaboração desses instrumentos, sobretudo os que estão em fase de implementação por parte da

entidade entrevistada, especificamente no âmbito de atuação de um programa de aplicação de recursos para o desenvolvimento do turismo, assim como em relação aos planos que serviram de base para a atuação da gestão pública estadual, como o PDTIS, por exemplo.

Desse modo, o informante-chave 1 destacou que: “[...] Eu sei que houve uma participação, assim, dos agentes comunitários locais na área do turismo, então isso envolve aí guias turísticos, uma parte assim da comunidade que trabalha com serviços mais simplificados, tipo restaurantes, bugre [...]”; “[...] de uma forma geral eles participaram desse processo e colocaram quais eram as demandas que eles tinham para o desenvolvimento local, e compuseram essa parte de demanda assim”. De maneira complementar a essa análise, o informante-chave 2 abordou que: “teve porque eu participei do processo final de elaboração do PDITS [...] vi, por exemplo, uma mobilização e muitas pessoas participaram do PDITS [...] pessoas conhecidas, do *trade*, secretários municipais de turismo, secretários...”.

Nessa análise, surge a necessidade de compreensão em relação à existência de planos operativos anuais, principalmente por parte das ações específicas realizadas na cidade de Aracaju. Assim, o informante-chave 1 relatou que: “Não, eu creio que não. Pela experiência que a gente tá vendo aqui internamente, não!”; de modo complementar, o informante-chave 2 informou que considera que o PDITS é o principal instrumento que orienta a operacionalização, mas que: “Não há um plano operativo anual”.

Identifica-se assim que não há uma simbiose em relação à atuação da gestão pública municipal com a estadual; muitas são as ações de organismos específicos, mas na maioria das vezes encontram barreiras em termos de implementação e institucionalização, características que necessitam ser revisadas pensando na atuação da governança local e nos consequentes benefícios para o desenvolvimento da atividade. Para o informante-chave 1 “[...]Eles têm uma preocupação aqui muito com esse grupo que é o *trade* turístico, né?”; ou seja, existem dificuldades por parte do estado no processo de interlocução com o município.

Essa realidade poderia ser modificada mediante estratégias eficientes que reunissem os diversos agentes inseridos no processo de desenvolvimento da atividade turística, como espaços para discussão. Para o informante-chave 2 quando

questionado sobre a existência de um espaço instituído para discussão hoje em Aracaju: “Não. Que eu saiba não”.

Há apenas um espaço para discussão de iniciativa privada, como destaca o informante-chave 2: “[...] A não ser a FECOMERCIO, o quê que as ações da FECOMERCIO... ...eu desconheço”. A FECOMERCIO abre o espaço para discussões inerentes ao setor empresarial, especificamente no setor de serviços, através da Câmara Empresarial de Turismo e tem por objetivo solucionar as demandas advindas dessa realidade; nesse processo, vários são os entes que compõem esse espaço, para que possam compreender e facilitar a execução das atividades desse setor, mediante o cumprimento das funções próprias do setor público, a exemplo de aspectos da estrutura urbana da cidade. Ou seja, o setor público é apenas um convidado, assim como outros representantes da sociedade civil e o foco são as discussões e demandas do empresariado.

Como a principal fonte de recurso advém do Estado, pelo aporte financeiro de empréstimos a bancos, via PRODETUR, existe a preocupação em relação à dotação orçamentária para atingir os objetivos em se tratando dos investimentos turísticos. Assim, para o informante-chave 1 o orçamento não é suficiente, pois “hoje o contexto fiscal é de corte, né? O que existe pra executar no ano que vem é folha” e uma vez que o recurso acabe, será difícil desenvolver outras ações a médio prazo. Já o informante-chave 2 abordou que “[...]é um dinheiro relativamente... ...uma quantia relativamente alta pra o que vem sendo desenvolvido, né, a questão é mais de capacidade de execução mesmo. Os problemas pra executar cada ação dessas são imensos, né, são problemas que dependem muito do município, são ações que dependem muito do município, são ações que dependem muito de outras secretarias, e o tempo é curto [...]”.

No que tange à aplicação dos planos o que se observa, segunda o informante-chave 1 é que existem indicadores para o controle e execução das ações estratégicas, assim: “a gente usa os indicadores pra controlar a execução do programa, né, ele tem a matriz de resultados do programa ela vai de produtos que são as próprias atividades que são realizadas [...] então depois que eu executo todos esses que resultado imediato eu tenho e a soma dos resultados e sejam o resultado, é um impacto né? E aí tem os indicadores de impactos”.

Porém em relação ao controle anual dos indicadores e segmentos de plano, o informante-chave 2 relatou que não possuía conhecimento: “Que eu saiba não”.

No que diz respeito a campanhas de sensibilização da comunidade em relação à importância do turismo, os informantes apresentaram as seguintes opiniões: informante-chave 1 “A importância do turismo eu não diria, mas existe uma preocupação importante, é, em envolver a população no desenho das atividades, então hoje a gente tem duas principais intervenções que envolvem a população” e o informante-chave 2: Não!

Ao avaliar se os informantes possuíam conhecimento sobre a existência de algum sistema de gestão da qualidade implantados no setor, o informante-chave 2 informou que não possuía conhecimento, porém destacou que: “preveem a realização de pesquisas para o conhecimento da opinião sobre a qualidade dos destinos turísticos [...]”, não só em relação ao perfil, mas em relação à percepção da qualidade nos destinos: “ [...]então, a gente, vai, é, isso tá previsto agora vai ser feito um estudo, já tem alguns, né, que tentam avaliar a qualidade”. Em contraposição, o informante-chave 1 destacou que: “não”.

Para a conclusão da análise deste bloco, identificou-se por intermédio da opinião dos entrevistados se a atividade turística é uma prioridade para a gestão do estado. Dessa forma, o que se percebe é um receio muito grande em termos de comprometimento e que nas respostas, por vezes, a posição de um servidor se contrapõe, como será apresentado: informante-chave 2: “eu acho que sim, né, não tenho dúvida nenhuma de que se trata de uma ação estratégica pro desenvolvimento do turismo, é, a secretaria tem isso como um carro-chefe, né, essa secretaria de estado de turismo e esportes ela tem a inclusão social aparece em todas as frentes, né, que a inclusão social”.

De maneira complementar, quando questionado sobre o que poderia melhorar em relação à gestão, ou seja, o que poderia ser feito pra amenizar os problemas, foram obtidas as seguintes respostas: “Ter pessoas técnicas mesmo, que mesmo que não sejam turismólogos, pessoas técnicas capacitadas, passa por articulação das secretarias, o turismo ele exige, né, essa transversalidade como a gente sabe, né, essa necessidade de articulação com outras frentes, outras esferas, então isso teria que ser, quem tinha que montar uma espécie de comitê gestor seria, isso deveria acontecer na própria gestão, aqui em cima, na esfera pública, que

deveria ter uma espécie de pacto que o turismo vai ser priorizado, mas ele só vai acontecer com a participação que não fosse tão assim, que se você quiser cê manda o documento, se você quiser você envia os dados, se você quiser, né, teria que ser assim: vai ter que se comprometer a participar ativamente do turismo ao levar em consideração as demandas (INFORMANTE-CHAVE 2)". E ainda seguindo a resposta do informante-chave 2: "O Estado de Sergipe é o reflexo do que acontece com o estado que não prioriza o turismo como atividade econômica, não valoriza o turismo como atividade econômica e a secretaria é uma secretaria também que fica muito como várias outras, a mercê de um partido, de uma pessoa, de alguém, de uma indicação, disso, daquilo, né, então enquanto for desse jeito, na minha opinião, a gente dificilmente vai sair de onde a gente tá."

Já o informante-chave 1 foi bastante cauteloso e sintético, mas não respondeu diretamente a resposta: "Eu acho que toda política pública que é feita no Brasil esbarra numa questão muito forte da institucionalidade assim, né, você precisa de uma integração das três esferas, né, do ente nacional, dos entes subnacionais, uma integração que da qual depende a própria." [...] "Tem que ser uma articulação vinda de cima, como é que a união que é quem passa recurso, porque assim, é isso, você tá na mão de quem detém dinheiro [...] os estados estão lá batendo na porta da união pedindo dinheiro, repasse, né, então falta muita, eu acho, administração da união lidar com o melhor aproveitamento do recurso, né, aplicado", ou seja, é preciso ter autonomia dos estados para a execução dessas políticas, afirma o informante-chave 1.

4.3 Análise das Organizações Empresariais com atuação em Aracaju

A análise deste bloco contou com a participação de duas organizações representativas do setor empresarial que de maneira complementar forneceram informações valiosas para a análise da governança do turismo no município de Aracaju, considerando a importância da articulação e cooperação no processo de desenvolvimento do turismo no município de Aracaju.

Desse modo, no que tange à participação das organizações do setor privado em relação ao planejamento da atividade turística, sobretudo no que tange a gestão

pública é possível destacar que, como abordou o informante-chave 3, os representantes das entidades se juntam para discutir as demandas dentro de um espaço para discussão no âmbito da organização que ele representa, ou seja, um espaço cujo objetivo é discutir as demandas do setor privado, porém há a participação de representantes da gestão pública municipal e estadual.

Assim, o informante-chave 3 destacou que a atuação frente a essa representatividade ainda é bastante recente na realidade aracajuana, de modo que congrega os diversos agentes do trade turístico, com vistas a fomentar as discussões e melhorias para o setor de serviços privado.

O informante-chave 3 destacou ainda que existe a participação de diversos segmentos da atividade, porém “[...] bar, restaurante, ABIH Hotéis, que é mais forte [...]” entre outros, como “Convention Bureau que é promoção de eventos, né? Deve ter uma associação de receptivo, alguma coisa assim também [...]”.

Nesse sentido, outra indagação da pesquisa, especificamente para este bloco de análise foi com relação à participação específica do setor público nesse espaço. Para o informante-chave 5 “é uma participação, vamos dizer... Quando há um problema específico, há uma grande união em torno do problema, mas tirando isso falta um pouco de integração ainda [...]”; segundo o mesmo informante, o poder público é acionado para a resolução e articulação de modo individualizado, respondendo as necessidades e demandas de cada setor, já que não existem conselhos e/ou fóruns para a ampla discussão, cuja iniciativa fosse do setor público.

Nessa questão, um dado já levantado e inserido no bloco anterior perpassa a realidade presente no âmbito da gestão pública que é a inexistência de um espaço para discussão como fórum ou conselho. Esses exemplos de espaços de discussão compreendem a atuação da gestão pública como entidade articuladora, capaz de reunir os diversos atores envolvidos com a atividade turística, e não o contrário, pois existe a Câmara Empresarial de Turismo (único espaço existente para discussão na realidade sergipana no âmbito da análise da governança do turismo), que como o próprio nome já ressalta, advém de uma necessidade própria do setor empresarial para a resolução e articulação de demandas próprias inerentes ao ramo de serviços.

Assim, o informante-chave 5 destacou que “[...]Existe diversos espaços de discussão, só que eles são em torno de problemas centralizados; teria que ter um

espaço realmente pra discutir estratégias de planejamento do município de Aracaju, né, vamos supor: reunião da ABAV, ela discute problemas ligado a agência de viagem; da ABRAJEL, da ABRASET, da ABRASEL da ABIH eles discutem muito por segmento; falta discutir o turismo a nível de município”.

Diante dessa fala, identifica-se que esse tipo de discussão não leva em consideração as opiniões conjuntas para o pleno desenvolvimento da atividade turística, ou seja, a atuação se distancia dos parâmetros estabelecidos para a caracterização de uma governança eficaz no sentido de compreender a integração como fator-chave no processo de desenvolvimento.

Assim, o informante-chave 5 destacou que: “com exceção a Câmara Empresarial da FECOMERCIO um espaço de discussão funcionando...”, todavia o que se verifica é que tal espaço tem um direcionamento específico de atuação e que não se configura na pauta da governança como uma instância representativa por excelência, ou seja, é necessário compreender a atuação desta em parceria com outras instâncias bem definidas a nível de município, a exemplo de fóruns e conselhos, ordenados pela gestão pública municipal/estadual.

De modo complementar, o informante-chave 3 apresentou algumas considerações sobre a atuação da Câmara Empresarial de Turismo com foco no entendimento da participação do setor público: “Seria... ..Não tem um partido, não tem um lado, não tem nada, né, é o melhor lugar pra eles conversarem, mas aí o que eles têm reclamado nas reuniões das câmaras é que não tem produtividade [...]”, a partir daí houve uma mobilização para aumentar a produtividade, considerando a inexistência de outras instâncias definidas, mas sem perder a essência: discussão de assuntos empresariais; ou seja, o que se percebe é certa incoerência na função da própria instância defendida pela iniciativa privada, pois dotar outras entidade representativas do *trade* de voz ativa desconfigura sua função primordial.

No que se refere às principais demandas para melhorar o turismo em Aracaju, as opiniões dos dois informantes que compuseram este bloco de análise são fundamentais. Para o informante-chave 3 . “[...] o governo do município deu um show [...]”; ele destaca que: “o município precisa que se atrole alguns procedimentos”, ou seja, ele sugere romper com determinadas burocracias que inviabilizam o desenvolvimento da atividade.

Dessa forma, diante do único espaço para discussão existente na realidade Aracajuana, procurou-se identificar qual a relação de Aracaju com outros municípios, no que tange a articulações para o desenvolvimento da atividade turística. Assim, o informante-chave 3: informou que não vê o menor interesse; já o Informante-chave 5: “que eu tenha conhecimento, não.”

Já no que tange à relação de Aracaju com o Estado, considerando a sua importância enquanto destino indutor e principal porta de entrada do estado foi possível constatar que sim, como destaca o informante-chave 5 “[...]tem porque o estado necessita do município para praticar os seus programas”.

Tal realidade se justifica pelo fato de que os recursos disponibilizados a nível estadual para aplicação são orientados em termos de planejamento por planos específicos desenvolvidos por polo, assim como outro instrumento utilizado a nível estadual (plano estratégico).

Assim sendo, é de fundamental importância identificar a questão da participação da sociedade e dos empresários no processo de elaboração de instrumentos que pudessem guiar a gestão, mesmo considerando a inexistência a nível municipal, passando a levar em consideração os que são utilizados hoje, mesmo sendo em nível de polo (costa dos coqueirais) ou plano em nível estadual (plano estratégico). Para o informante-chave 5: “eu acho que teve sim, teve. Teve. Não como deveria ser, mas que teve, teve”.

Diante da consideração das instituições representativas do setor privado, suas operações foram investigadas no sentido de analisar a relevância para o desenvolvimento do turismo em Aracaju. Assim, o informante-chave 5 (instituição de ensino privada) destacou que a organização a qual ele representa “[...] desenvolve essencialmente hoje no segmento de turismo capacitação e aperfeiçoamento de mão de obra [...]”. De modo complementar, o pleno desenvolvimento da atividade está em jogo a partir da qualidade dos serviços prestados aos consumidores turistas que visitam Aracaju e usufruem dos bens e serviços disponíveis aqui; isso é o que se percebe nos discursos das entidades representativas do setor da hotelaria, de agenciamento, de bares e restaurantes, etc., destacaram os informantes-chave 3 e 5.

Destarte, a transparência no processo de planejamento é um aspecto de extrema importância na análise da governança compreendendo o papel de atuação do setor privado, sobretudo no que tange a divulgação das informações. Assim, o informante-chave 3 relatou que “Não, não, num tão não. Eles fecham na sala lá e depois avisam. Vai ser agora, o tema do turismo vai ser: mulher nua na praia; vamos colocar as mulheres de biquíni no cartaz tal tal tal, aí chega, apresenta e tal, resolveu e é assim, entendeu, não tem, não tem uma discussão não. Discute com a agência de propaganda só e pronto [...]”; de modo contrário a essa opinião, o informante-chave 5 destacou que: “[...] Transparência tem. Tem, porque assim, falta é a participação dos envolvidos, mas a transparência tem, porque sempre que há reuniões pra discutir plano estratégicos, pra discutir matriz SWOT, outras coisas sempre é convidado vários entes, né, mas o que falta é eles participarem mais [...]” “[...] por isso que é importante ter um fórum permanente de turismo, é fundamental isso, pra que, se as pessoas não vão, eles não podem, eles não vão querer ali; eles estão sendo convidados, tá? como não tem um conselho, os convites são sempre as reuniões, tal tal eles não se sentem obrigados a ir, mas se fizer um conselho de turismo, aonde tem a cadeira da ABRASEL, a cadeira da ABIH, a cadeira da ABRAJET, a cadeira dos Guias de Turismo, a cadeira dos locadores de veículos, né, das escolas de formação de turismo, aí sim, porque é um fórum permanente de tomar decisão; se a decisão for contrária ao que as pessoas querem, houve um ambiente de discussão praquilo, independente de ter dinheiro ou não ter dinheiro”.

O que de fato é obtido como resultado desse processo de “discussão” é uma incógnita no processo de planejamento, identificação e caracterização da governança na realidade aracajuana. Assim, para o informante-chave 5 há uma dificuldade muito grande em relação a obtenção de dados que possam fornecer subsídios para o processo de planejamento, ele destaca que: “Nessa parte nós somos muito fracos, e informação turística, nós temos, chegando muito lento; se a gente quer ter dados de... ..ligados a turismo é muito difícil de conseguir, não é só aqui no município de Aracaju não, mas é em Aracaju e Estado de Sergipe; são dados difíceis de conseguir”.

Assim, como principais demandas para o turismo em Aracaju, foi abordado que a definição de um público para direcionar as ações de oferta turística é primordial (INFORMANTE-CHAVE 3); de maneira complementar ele destaca que

“definir o público, depois preparar o receptivo pra esse público. Então, vamos supor, eu acho que tem que ser um público mais seletivo, que tenha dinheiro pra gastar e aí esse pessoal que tem dinheiro vai querer sentar em um restaurante, vai ter que ter um cardápio melhor, que o garçom saiba falar do prato”.

Já para o informante-chave 5: “Infraestrutura das praias; tem que melhorar muito a infraestrutura porque a gente que mora aqui tá acostumado com ela, mas quem vem de fora... ...acho que tem que ver a infraestrutura de praia; a divulgação... ...tá ...porque lembrar que nossas praias é muito parecida com as praias do Brasil, aí tem que ver os diferenciais do município de Aracaju pra tentar atrair a pessoa a vir pra cá; e essa articulação município/privado/público com todos os envolvidos na cadeia de turismo, desde a INFRAERO com o aeroporto todo, isso é fundamental que o turismo vai pra frente, porque a divulgação do turismo do município de Aracaju fora, não é só do município ou do estado, é interesse de todos que tão envolvidos nessa cadeia”.

Dentro da análise das principais demandas, surge a necessidade de avaliar as dificuldades relacionadas ao planejamento. Assim, para o informante-chave 5 a principal dificuldade é a articulação. Para ele é necessário que haja uma maior articulação “pública e privada permanente, não uma articulação assim: vai chegar um programa novo de... ...Não! Uma articulação permanente, constante, surtindo todos os problemas da cadeia de turismo, né, esse é um grande problema da gestão [...] então nessa articulação tem que deixar claro que o turismo é feito pelos entes públicos e privados, não tem a parte do público e do privado, os dois são juntos, nessa condição, pra isso tem que ter uma articulação e constante; o tempo todo tem que tá tendo essa articulação e principalmente Aracaju o município que é a porta de entrada; Aracaju afeta Canindé, Aracaju afeta Estância, Laranjeiras, São Cristóvão porque o turista que vem pra Aracaju, Sergipe, normalmente entra por Aracaju”.

Tal análise é complexa, considerando que os agentes do setor privado identificaram a não existência de instrumentos que pudessem orientar o planejamento da atividade, a exemplo de planos. Para o informante-chave 5 “[...] o turismo a nível municipal de Aracaju ainda continua muito preso as grandes políticas públicas do turismo; do Ministério do Turismo e do Governo do Estado de Sergipe, esses programas; a gente não conseguiu ainda a nível de município uma política, o próprio município de Aracaju em relação ao turismo, né, sempre teve agregado a

algum outro, ou via ministério ou via estado, mas eu não consigo ver ainda uma política própria do município ao turismo”. De maneira complementar, o informante-chave 3 destacou que há a necessidade de um “Diálogo e uma política pública, um plano estratégico do turismo pros próximos quatro, cinco anos para o município”.

Como aspecto inerente também a este bloco de análise e à pesquisa como um todo, procurou-se compreender se o turismo é uma prioridade para a gestão pública municipal. Assim, o informante-chave 3 destacou que: “[...]Então, ele tem uma secretaria vaga: secretaria de turismo. Tamos em março quase e ele não definiu quem é, tem lá que eu sei Indústria, comércio e turismo entrou de novo...”. Tal fato está relacionado a não existência de um membro/diretor para a pasta de turismo, ainda em março de 2017, período da realização da entrevista.

Por outro lado, o informante-chave 5 abordou que: “Da nova eu não posso dizer ainda porque é muito recente, né, só faz três meses, né? Da anterior eu acredito que foi porque criou uma secretaria, né, Secretaria de... ...e turismo, né, é lógico que foi criado no memento de crise, né, de crise no Brasil, né, mas eu acho que o turismo hoje tem que ser prioridade de qualquer município, de qualquer estado, porque é uma grande fonte de riqueza, de riqueza, de geração de emprego e de renda, tá? Agora só posso dizer pra você se a atual gestão é prioritária daqui a alguns meses, porque não deu tempo pra gente avaliar ainda isso...”.

4.4 Análise das Entidades do Terceiro Setor

A análise realizada neste bloco de resultados obtidos a partir de entrevista a um informante-chave compreendendo a atuação de uma organização ligada ao terceiro setor, considerando-a de extrema importância, pois congrega diversas organizações e assuntos ligados à sociedade civil, contribuindo assim para o processo de análise da governança do turismo por estar diretamente ligada e inserida no processo de desenvolvimento da atividade turística.

Dessa forma, é de fundamental importância identificar como é o processo de participação das diversas organizações no desenvolvimento do turismo. Para tanto, o informante-chave 7 destaca que Aracaju tem as entidades/organizações bem definidas, estando assim relacionadas à atividade turística, são elas: “[...] ABAV,

ABIH, ABRASEL, ABRAJET, SINDETUR, SINGTUR, né, o Convention Bureau também inserido nesse processo, né, como eu já disse, todas bem definidas [...]”.

Pensando nessa participação, a entidade que forneceu dados para este bloco de análise está diretamente relacionada com a articulação dos diversos atores da atividade turística (setor público, setor privado e sociedade civil) e nesse quesito, foi possível indagar sobre a existência de espaços para discussão, visando o pleno desenvolvimento da atividade e compreendendo ainda como uma estratégia para complementar a articulação necessária para o progresso.

Para o informante-chave 7: “[...] Existe sim. Hoje nós temos a câmara de turismo, ela está linkada com a Fecormecio e ela está aberta justamente pra isso, pra todos os atores envolvidos na cadeia do turismo participarem e ali elencarem suas opiniões e a partir daí traçarem metas, traçarem objetivos, traçarem... definições, pra cada vez mais o turismo de Sergipe e de Aracaju transformar um turismo de excelência.”

Tal dado corrobora com os que já foram apresentados anteriormente, ou seja, a existência apenas de um espaço para discussão, cuja origem se dá pelas organizações do setor privado. O que se percebe de modo complementar é que há certa confusão no que tange ao papel atribuído à Câmara Empresarial de Turismo, devido à inexistência de um conselho ou fórum específico para discussões amplas ligadas ao turismo como um todo em âmbito municipal (que reunisse o setor público, privado e o terceiro setor de modo mais abrangente), na opinião do informante-chave 7.

O espaço da Câmara Empresarial é a única instância de governança para o município e se constitui como sendo de fundamental importância por congregar nela os diversos agentes turísticos, mas é necessário compreender que a sua existência apenas complementa as instâncias de governança de um destino, ou seja, é fundamental que existam outros espaços para a efetividade e resolução das demandas advindas do município de Aracaju, especificamente.

Desse modo, a maneira como se dá o processo de participação das diversas organizações junto ao setor público mediante a inexistência de espaços para discussão coordenados por este setor impossibilita avanços em termos de desenvolvimento. Assim, o informante-chave 7 destacou que: “hoje existe uma

grande deficiência nesse sentido, né, na gestão atual porque não foi definido ainda um gestor para a pasta do turismo, então hoje nós estamos de certa forma órfãos e sem um poder, né, pra que a gente possa nos calçar, pra que a gente possa, como é que eu posso dizer, ter base, ter sustentabilidade, né, nas nossas ações; até colaboração também, porque a iniciativa privada e todo o seu trade não tem condições, nós não temos condições de trabalhar sozinho e eu não entendo o turismo sem a iniciativa privada junto com o poder público, tá, então o município de Aracaju hoje, nós estamos sentido essa grande deficiência, de um gestor para a pasta de turismo”.

Este é um aspecto importante que merece destaque, pois a temporalidade do levantamento dos dados permitiu analisar a governança em um contexto de transição de gestão, aspecto compreendido como delicado no que tange à continuidade de ações da gestão pública. Dessa forma, todo o contexto reflete na dificuldade de existência de instâncias de governança bem definidas em âmbito municipal.

Nesse contexto, as principais dificuldades relacionadas à gestão do turismo no município de Aracaju estão relacionadas à falta de gestor para a pasta, dificultando a execução de muitos planos de ação na perspectiva de atuação das diversas entidades/organizações que constituem a atividade turística.

Destarte, o informante-chave 7 abordou que: “[...] hoje a nossa maior dificuldade, seria isso né, é a questão de gestão porque um turismo ele não faz sem planejamento, um turismo a gente não faz somente com a iniciativa privada; tem que existir a gestão pública, entidades públicas, entidades privadas linkadas, né, e hoje nós temos essa grande deficiência, nós estamos órfãos com relação ao gestor público municipal, então a atuação ela é independente, nós não atuamos somente com a iniciativa privada sem um órgão municipal, então essa dificuldade está sendo grande nesse sentido”.

De modo complementar a essa ponto, o informante-chave 7 destacou o que poderia ser feito para melhorar esse quadro. Assim, foi destacado que: “eu acho que é a questão do entendimento do turismo de fato, entendeu? Como o... ..entender que o turismo é desenvolvimento, o turismo ele agrega uma série de cadeias, uma série de setores onde todos ganham nesse processo”.

Foi destacado ainda que o poder público enquanto ente maior, especificamente em âmbito municipal necessita abraçar a causa através de um planejamento eficiente, destacou o informante-chave 7.

Assim, em relação a todas essas dificuldades em âmbito municipal, muitas são as demandas que o município apresenta para a melhoria do turismo, e o que foi destacado pelo informante-chave 7 foi que Aracaju necessita elaborar melhor a organização dos atrativos, ou seja, é fundamental um maior planejamento e consequente estruturação do produto turístico Aracaju.

Outro aspecto importante é que para o informante-chave 7: “a comunidade não está de fato inserida e falta capacitação no entendimento do que é o turismo em nossa cidade”, característica potencial para o desenvolvimento da atividade, sobretudo no que tange à atuação da gestão pública municipal.

Diante de todo esse processo, a transparência é fator-chave de análise no processo de planejamento do turismo; em Aracaju foi entendido que “hoje nós não temos informações precisas a respeito de dados do planejamento do turismo: o que será feito, como está sendo feito, então hoje nós não temos”, destacou o informante-chave 7. Ou seja, há uma grande dificuldade em relação à transparência; não há dados disponíveis para a comunidade no processo de planejamento.

Compreendendo que o processo de transparência remete à participação das diversas entidades e organizações na elaboração de planos o informante-chave 7 apenas destacou que tem conhecimento apenas de um processo em curso no âmbito de um programa que visa o desenvolvimento do turismo com aplicações orçamentárias significativas em âmbito estadual, que está levando em consideração a participação de diversos agentes do setor turístico e entidades representativas, a exemplo de universidades.

Em relação à participação efetiva em outros instrumentos que orientassem o planejamento, o informante-chave 7 destacou que especificamente para ouvir a comunidade: “é difícil eu agora aqui definir qualquer tipo de conceito a respeito disso, né, e o que eu tenho ciência”, quando questionada sobre a participação da comunidade”; o informante-chave 7 abordou que tem conhecimento apenas da participação do *trade*: “[...] O trade e as entidades envolvidas com o turismo, sim, né, todos fomos convocados[...]”.

No que tange à avaliação feita em relação ao turismo enquanto uma prioridade ou não para a gestão pública municipal, o informante-chave 7 destacou que: “[...] A minha opinião, eu vejo que não é. Entendeu? Mas eu entendo [...], com toda essa crise, independente dela, eu vejo como um desenvolvimento local, um desenvolvimento do destino, né, e com isso você... ...com o turismo você promove o destino, seja no setor de eventos e negócios e lazer e, com isso, desenvolvimento econômico, mas eu não entendo que hoje seja uma prioridade né, a nível municipal e a nível estadual, eu não entendo assim”.

4.5 Experto

Os dados obtidos neste bloco de análise foram fornecidos por intermédio de um informante-chave com histórico de atuação na gestão pública do turismo no Estado de Sergipe, e em uma Instituição de Ensino Superior, sendo caracterizado como experto e analisado à parte.

A análise dos instrumentos de planejamento utilizados pela gestão pública municipal se baseia no fato de que Aracaju não possui um plano de desenvolvimento turístico, aspecto já identificado e ressaltado por outros entrevistados. Para o informante-chave 6 “Sergipe tem um plano de desenvolvimento turístico – Plano de desenvolvimento integrado do turismo sustentável do polo costa dos coqueirais [...]” que serve em alguns momentos de base para o planejamento da atividade no município.

Nesse contexto, identifica-se que havia coordenação entre os instrumentos existentes a nível estadual e nacional no âmbito da utilização por parte da gestão pública municipal, pois são os únicos que guiam o planejamento nesta esfera, ou seja, para o informante-chave 6 “todo documento de planejamento do turismo ele toma como base os documentos nacionais, então todos eles tiveram por base o plano nacional de turismo”.

Diante desse fato é possível constatar que, de acordo com o entrevistado, a razão da não existência de um instrumento de gestão no município é justificada pela utilização de instrumentos de origem estadual, desenvolvidos em uma perspectiva macro de análise, porém identificou-se a necessidade de existência de um instrumento próprio em nível de município, de modo que considere as suas

especificidades para guiar o processo de desenvolvimento a partir de um diagnóstico preciso, com ações bem definidas.

Diante dessa problemática, os espaços de discussão são instrumentos importantes para a garantia do desenvolvimento da atividade turística. Dessa forma, o informante-chave 6 destacou que existia espaços de discussão quando da sua atuação e destacou ainda que “eu participei desse momento, eu fui inserido no mercado a partir disso [...] então ali eu via participar o poder público, eu via participar de modo muito ativo o setor privado, representado [...], o presidente da ABAV, o presidente da ABIH, o presidente da ABBTUR, o presidente do SINDETUR na época, o presidente da ABRAJET, o presidente do Sindicato de Guias, SINDITUR... vários representantes do que a gente chama do *trade* turístico. Então eu via ali, inclusive o terceiro setor naquele momento dos conselhos de polos eles indo [...]”.

Mediante tais constatações, identificou-se a não existência de planos operativos anuais na execução das ações em Aracaju, pois para o informante-chave 6: “Aquele tempo, nós tínhamos o mínimo de informações turísticas de cada município; nenhum destino tinha um plano operativo, na verdade ele não tinha nenhum plano de ações organizado [...]”. Dessa forma, tal fala representa a carência e os reflexos da inexistência de um plano estratégico do município, fator imprescindível no que tange ao desenvolvimento da atividade turística considerando a importância da existência de instrumentos que guiem o processo de planejamento no parâmetro governança do turismo, de modo que estivesse consolidado no destino turístico Aracaju.

Nesse ponto, a dotação orçamentária para o cumprimento dos objetivos das ações extraídas dos planos foi constatado que não eram suficientes por serem, como destacou o informante-chave 6, mínimos se comparados ao que é disponibilizado hoje, sobretudo mediante programas específicos de desenvolvimento do turismo, fruto de ações de política pública em âmbito nacional, através de aportes financeiros internacionais.

Concomitantemente a este dado, surge a necessidade de avaliação da transparência como fator-chave de análise da governança; assim, o informante-chave 6 destacou um aspecto bastante pertinente no processo de avaliação da transparência no processo da governança do turismo: “pra mim a transparência se dá muito mais com a instituição da governança, porque a governança quando ela

existe, ela cria, naturalmente, pautas de apresentação dos resultados do governo, então dentro dessas pautas existem os momentos de questionamento e mesmo que os gestores públicos não queiram dar informações eles são forçados a fazer isso, então a governança pra mim dá um apoio; como nós estamos fracos de governança, nós, portanto, estamos no meu entendimento fracos de transparência”.

Deste modo, o processo de transparência envolve justamente tornar públicos os dados produzidos, neste caso, pela gestão pública municipal. Assim, outro aspecto importante nesse contexto é a participação cidadã na elaboração dos instrumentos que são utilizados pela gestão pública municipal. Nesse quesito, constatou-se que o que foi construído em gabinete pelos gestores turísticos levou em consideração a participação efetiva da população.

À época da atuação do informante-chave 6 havia um portal da transparência ativo, o qual servia de fonte de alimentação, ainda que de forma precária, mas segundo ele: “tinha um ambiente chamado ouvidoria já há muito tempo, só que a minha forma de ver é que era de que a pessoa que tava na ouvidoria ela só era qualificada pra repassar o questionamento”, ou seja, faltava investir em qualificação pra que os resultados pudessem ser mais rápidos.

Assim, o informante-chave 6 abordou que houve participação cidadã no processo de elaboração dos planos e programas; para ele: “[...] tinha um sério processo de mobilização [...] quando as reuniões aconteciam em Aracaju você tinha um nível de participação desses agentes e da comunidade civil maior em Aracaju, porque também as instituições de ensino superior estavam em Aracaju, de ensino superior em turismo em Aracaju [...]”.

Atrelado à participação, campanhas de sensibilização social para o turismo são essenciais no processo de planejamento, visando obter o máximo possível a comunidade junta e inserida nas etapas do planejamento; segundo o informante-chave 6 houve a participação em vários momentos, “principalmente no início do Programa de Regionalização do Turismo; uma etapa, critério da regionalização é a sensibilização [...]”.

No que tange à divulgação das ações pela gestão, o informante-chave 6 abordou que: “Esse trabalho eu mesmo fazia”, utilizando as ferramentas disponíveis à época da sua atuação, porém destacou que não houve continuidade e muitas

informações se perderam em decorrência da falta de atualização, sobretudo em sites institucionais.

De modo complementar foi possível levantar quais eram as principais dificuldades relacionadas à gestão do turismo em Aracaju; assim, o informante-chave 6 destacou que a primeira está relacionada ao turismo como uma “pasta de acomodação política”, além da concentração da oferta turística se dá em grande fluxo em Aracaju.

Desse modo, ele propõe que haja uma maior “exploração de um rodoviário a partir dos grandes centros”, considerando a perspectiva da integração com cidades vizinhas de grande porte, como é o caso de Salvador.

Outra possibilidade viável seria, junto à dificuldade levantada, possibilitar um maior diálogo entre outros municípios a nível estadual, junto ao fortalecimento “de uma identidade que nós não temos para a promoção turística”, como destaca o informante-chave 6.

No que tange ao levantamento do dado sobre a atividade turística como uma prioridade ou não para a gestão pública municipal, o informante-chave 6 apresentou que: “em momentos eu vi que era, mas eu sou fruto de uma inclusão social desse turismo sergipano; eu não posso negar que em muitos momentos ela foi e ela é prioridade; eu acredito no turismo como uma atividade produtiva capaz de sobreviver a crises econômicas, porque ela trata de um movimento de renda a partir da atitude de viagens de pessoas do mundo inteiro [...] Eu acho... ...ele têm momentos históricos em que ele prioriza, ele erra, ele acerta, mas ele poderia ser muito melhor do que é, porque o fato de você não ter no município como Aracaju que é a capital do estado uma governança instituída é um sinal de que...”.

Foi destacado ainda pelo informante-chave que: “essa priorização ela não é tão forte, mas em contrapartida, nós estamos aqui falando de governança, mas se a gente for falar de várias outras áreas do turismo, nós vamos ver que ele foi priorizado em muitos momentos, então eu não posso lhe dizer que é priorizado ou não, porque você me pergunta o turismo de modo geral, né, mas eu sinto que poderia ser muito mais [...]”.

4.6 Análise da Gestão Pública Municipal de Aracaju

Os dados contidos neste bloco de análise foram extraídos a partir da colaboração de dois informantes-chave que fizeram parte da gestão pública municipal do turismo em Aracaju. Foram informantes bastante comprometidos com as ações desenvolvidas no âmbito da gestão pública municipal ao longo de 12 anos, compreendendo as três últimas gestões. .

Destaca-se que não há um gestor ativo ocupando a pasta de turismo em Aracaju atualmente, fator que inviabilizou a representatividade, neste bloco de análise, de um membro que pudesse relatar a partir de entrevista aspectos inerentes à gestão atual, contribuindo assim para a análise da governança do turismo no município de Aracaju.

A partir dos dados colhidos, destaca-se a inexistência de um plano estratégico para o turismo na realidade sergipana, assim, para o Informante-chave 4: “nós não temos um PDITS; nós conseguimos cadastrar junto ao ministério, mas não foi liberado o recurso pra poder fazer o estudo de um programa da gente mesmo, mas não temos”.

Apenas foi desenvolvido no âmbito do município um plano de marketing, sendo basilar para as principais ações desenvolvidas durante a atuação do informante-chave 4, porém se encontra defasado, relatou o Informante-chave 4.

Nesse contexto, foi destacado pelo informante-chave 4 que as ações a serem realizadas ao longo dos próximos anos da sua gestão eram elencadas, juntamente com o *trade*: “no início do ano, na primeira vez nós criamos um plano geral, certo, no segundo ano eu já fiz juntamente com o trade”, ou seja, esse era o único instrumento escrito para orientar as principais ações, com exceção as ligadas ao marketing, porém sem base institucional.

Considerando a inexistência de uma base de atuação técnica de Aracaju, o informante-chave 8 destacou que à época da sua atuação frente à organização representada havia dificuldades em termos de planejamento considerando a incipiência de atuação da gestão pública; para o informante-chave 8 houve uma modificação na gestão a partir do momento que “[...] fizeram uns projetos de gestão municipal, que era os destinos indutores, né, eles selecionaram, fizeram uma

pesquisa e selecionaram dentro do Brasil sessenta e cinco destinos indutores do desenvolvimento turístico”.

Esse foi um fato histórico no processo de planejamento da atividade turística no Brasil para fomentar o desenvolvimento turístico regional, mas é necessário que os municípios desenvolvam suas estratégias de planejamento a partir de instrumentos próprios. De maneira complementar é necessário que outros instrumentos sejam utilizados de modo a compreender a dinâmica atual da atividade a partir das peculiaridades do destino.

Dessa forma, considera-se, na visão do informante-chave 8 que esse processo de classificação e inserção da cidade de Aracaju como um destino indutor contribuiu para o desenvolvimento do destino com o surgimento de outros planos ao longo dos anos posteriores a sua atuação, sobretudo os que foram desenvolvidos a nível de pólos, como é o caso do PDITS Polo Costa dos Coqueirais que hoje serve de base para o planejamento na cidade de Aracaju dada a inexistência de um instrumento próprio a nível de município.

Assim, de acordo com o que foi destacado pelo informante-chave 4, e pela existência de um plano de marketing, as principais ações do planejamento se basearam em ações de marketing e divulgação do destino a partir da criação de festivais e eventos locais e algumas ações pontuais de promoção turística, destacando atrativos e aspectos culturais estratégicos de Sergipe.

Mediante esse contexto, houve a necessidade de identificar a existência de espaços para discussão, compreendendo-os como fundamental no processo da governança do turismo. Assim, o informante-chave 4 apresentou que existe “a câmara do turismo”, porém trata-se de um espaço cujo objetivo central é discutir assuntos de interesse do setor privado, mas que congrega nesse processo outros entes do *trade* turístico local, como é o caso de representantes da gestão pública municipal, aspecto já relatado nos blocos anteriores. “Existia na verdade o fórum e o Conselho, a nível de estado [...], mas “nenhum nem outro funcionava bem. Por quê? Porque o mercado não participava”, destacou o informante-chave 4.

De modo complementar, o informante-chave 8 destacou, considerando a sua atuação anterior a do informante-chave 4 que: “sim, sim, sempre!”; tal informante

afirma ter participado do fórum e dos conselhos, mas que faltava técnicos para discutir o turismo à época.

Nesse aspecto, ao longo do tempo identificou-se que havia integração entre secretarias a nível municipal; para o informante-chave 4 “[...] nós temos uma excelente parceria com a secretaria de planejamento, um exemplo: eu levava nossa demanda; olha, a Ponte do Imperador ela está totalmente danificada, nós precisamos... ..Então ele criava tudo, dentro do planejamento do município [...]”.

Com relação à integração com outras cidades, o Informante-chave 8 destacou que: “sim, claro, claro”; para ele sempre houve a integração, sobretudo: “em reuniões; sempre eram convocados os municípios, tanto a gente quando eu falo município, quanto o Governo do Estado [...]”.

Por outro lado, para o informante-chave 4: “ [...] os outros municípios eles são desestruturados na área do turismo; tem muitas das vezes, quando tem, quando tem, tem um secretário e o secretário tem uma estrutura muito pequena”, ou seja, não havia integração.

Nesse quesito, outro ponto importante foi a relação e integração da atuação pública municipal no processo de elaboração do plano diretor do município como um instrumento de fundamental importância no processo de planejamento urbano; assim, para o Informante-chave 4 havia essa integração, “eles, a secretaria de planejamento mandava a demanda pra gente e a gente tinha que pensar como a cidade seria daqui a alguns anos”, na perspectiva de construção do plano diretor.

No que tange à dotação orçamentária, se era suficiente para a execução das ações previstas o Informante-chave 4 abordou que: “Eu não conseguia”, ou seja, não eram suficientes, considerando que a pasta era otimizada quando recebia recursos advindos de programas específicos para o desenvolvimento do turismo a nível estadual.

No que se refere às novas capacidades de gestão a partir do desenvolvimento de ações de qualificação não foi identificada na realidade aracajuana; dessa forma, para o informante-chave 4 muito pouco era feito, mas segundo o mesmo informante, “a gente participava ativamente auxiliando os agentes do trade no que fosse necessário”.

Paralelo a isso, não havia instituído na gestão do informante-chave 4 o processo de avaliação da qualidade percebida pelos turistas. O que havia eram dados obtidos a partir de pesquisas realizadas por estudantes de instituições de ensino superior: “a gente fazia com os próprios estantes de vocês, a gente fazia uma pesquisa de demanda, fazia pesquisa de opinião, a gente buscava de três em três meses fazer uma pesquisa nos nossos CATs” – Centros de Atendimento ao turista.

Nesse contexto, destaca-se a importância da difusão de memórias das atividades e do processo de atuação da gestão pública municipal; assim, o informante-chave 4 apresentou que “tudo isso tinha no nosso site, todas as matérias tinha no site da prefeitura de Aracaju”, ou seja, matérias relacionadas as ações que eram desenvolvidas pela organização municipal, especificamente.

Outro ponto fundamental na análise está ligado às dificuldades encontradas na gestão pública; assim, o Informante-chave 4 destacou que: “a primeira de tudo é o recurso destinado ao turismo, como a secretaria foi fundada agora, certo, o recurso é mínimo, a gente teve que realmente ser muito criativo pra buscar recurso através de parceiros, certo, essa é uma das maiores dificuldades [...]”; já para o Informante-chave 8: “acho que sempre foi verba [...]”.

Não havia, assim, Sistema de gestão de qualidade no setor público municipal, aspecto relatado por parte dos dois informantes-chave incluídos neste bloco de análise.

A transparência na gestão pública, para o informante-chave 4 é considerada estratégica, pois para ele: “os principais projetos e ações desenvolvidos eram publicados em matérias”.

Já em relação à participação, foi destacado haver uma sinergia muito boa com o setor privado, como destaca o: Informante-chave 4: “tinha muita coisa que era com o mercado, a gente discutia com o mercado; com as instituições do mercado”.

No que diz respeito a campanhas de sensibilização para o turismo foi relatado que houve sim a realização, ainda que de modo pontual; assim, para o Informante-chave 4: “[...] no Mosqueiro, reunimos todos os residentes lá, nós capacitamos [...] eles vendiam artesanato” e havia ainda a participação de grupos culturais em projetos locais; assim, os residentes foram convidados a debaterem sobre a

importância da atividade turística e assim se mobilizarem frente a nova possibilidade de complementação de renda.

Os informantes-chave deste bloco de análise forneceu dados no que tange à atividade turística como uma prioridade ou não para a gestão pública municipal. Para eles: “acho que... ...Claro que não. Como é que nós estamos até agora todas as secretarias foram nomeadas... ...Não existe isso, turismo é geração de emprego direto...”, destacou o informante-chave 4. Já para o informante-chave 8: “Eu acho que até pelo fato de ter sido criado um órgão [...] já foi uma prioridade, já se priorizou; não é a prioridade um...”.

4.7 Síntese da análise dos resultados

Ao realizar as análises das organizações envolvidas com o planejamento da atividade turística no município de Aracaju, por intermédio das contribuições dos informantes-chave, tendo com base os indicadores da governança definidas no âmbito do projeto de Destinos Turísticos Inteligentes (desenvolvido pelo *Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas da Universidad de Alicante - Espanha*) é possível apresentar a síntese que segue na tabela 3.

Tabela 3. Caracterização da Governança do turismo no município de Aracaju

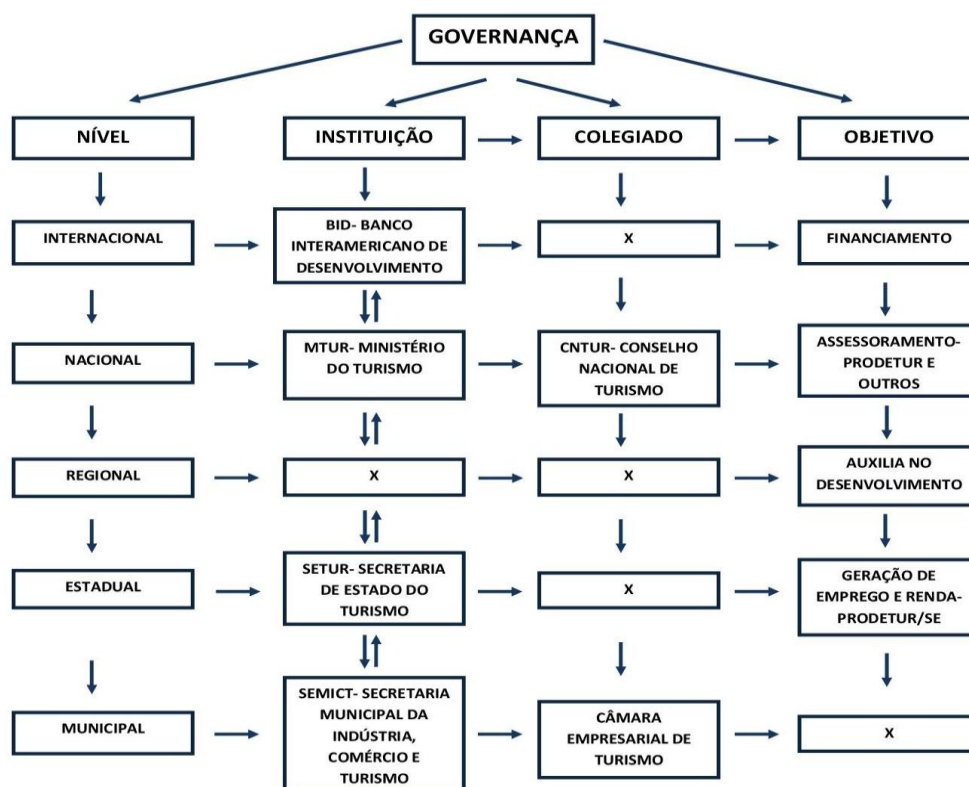
	Aplicação Sim/Não	Observação
1. Aplicação de um Plano Estratégico de Turismo	Sim	Desenvolvido em nível Estadual-Polos de Desenvolvimento – Não existe um plano estratégico para o município.
2. Coordenação do Plano Estratégico com outros planos locais	Não	O único plano local é o Plano Diretor e está desatualizado.
3. Existência de procedimentos de coordenação entre departamentos	Não	Não existem procedimentos de coordenação entre a secretaria municipal e regional. Também não existem procedimentos entre as diferentes secretarias em âmbito municipal e estadual. Durante a realização da pesquisa a secretaria municipal encontrava-se desativada.
4. Aplicação do Plano Diretor	Sim	Porém está desatualizado.
5. Existência e aplicação de planos operativos anuais	Não	Os planos estratégicos (PDITS) desenvolvidos em nível estadual e de polos servem, na maioria das vezes, na opinião dos informantes-chave, como plano operativo anual.
6. Dotação orçamentária	Sim	Quando se trata do orçamento relacionado ao

suficiente para alcançar os objetivos dos planos operativos		Prodetur os recursos são suficientes. No entanto, considerando os recursos próprios da pasta de turismo os recursos não são suficientes e preocupam os agentes com relação à sustentabilidade das atuações.
7. Seguimento do cumprimento do Plano Operativo mediante indicadores	Sim	Apenas existe em nível de gestão de um programa de aplicação de recursos para o desenvolvimento do turismo em nível estadual com aplicação no município.
8. Difusão periódica de memória de atividades	Não	Somente houve ao longo de gestões passadas (informante-chave 6) – hoje o município não realiza atividades de difusão das ações desenvolvidas pela gestão pública do turismo.
10. Existência de colegiados municipais e Instâncias de governança regionais	Não	Os Fóruns e Conselhos estão desativados – há apenas um espaço para discussão em funcionamento: uma Câmara Empresarial de Turismo, com o intuito de atender as demandas do setor privado, com espaço para representantes do setor público municipal e estadual.
11. Avaliação da qualidade percebida pelos turistas	Não	Não há esse <i>feedback</i> para a gestão pública municipal, mesmo considerando a existência de um serviço de informações turísticas gerido pelo município.
12. Existência de sistemas de gestão da qualidade implantados com um enfoque de destino	Não	O município não congrega sistemas que possibilitem um maior gerenciamento da qualidade.
13. Elaboração de campanhas de sensibilização social para o turismo	Sim	Existe apenas quando está sendo implementada alguma ação específica. A partir daí a comunidade é sensibilizada e consultada como parte do processo de planejamento da atividade.
14. Formação para o desenvolvimento de novas capacidades de gestão	Sim	Porém o foco se dá em ações advindas de programas com aplicabilidade em nível estadual, congregando, quando da aplicação de recursos no município de Aracaju algumas ações pontuais.

Fonte: Elaboração/Adaptação própria do autor com base nos dados obtidos, 2017.

A partir da compilação desses dados foi possível desenhar a representação gráfica que segue, considerando a necessidade de demonstrar as organizações que estão envolvidas com o Planejamento da Atividade turística No município de Aracaju

(direta ou indiretamente), compreendendo os parâmetros utilizados para a realização da pesquisa, principalmente no que tange à base conceitual e as variáveis adotadas para a análise da governança.



Fonte: O autor, 2017.

5 Conclusões

A partir dos dados obtidos mediante a realização da presente pesquisa é possível destacar a incipiência em relação à aplicabilidade prática do conceito de Destino Turístico Inteligente como um modelo de gestão para destinos turísticos no Brasil, e que em Sergipe algumas ações pontuais do PRODETUR atendem ao que é definido pelo conceito, no entanto, o planejamento em nível municipal ainda se apresenta com debilidades.

Deste modo, mesmo que não haja aspectos relacionados diretamente a base conceitual de DTI na realidade sergipana, destaca-se que a governança é um aspecto-chave para que o destino possa melhorar a eficiência da gestão pública do turismo por intermédio de qualquer aspecto inovador que se pretenda alcançar. Nessa vertente, Aracaju se esbarra na inexistência de uma instância de governança bem estabelecida, considerando que os espaços para discussão são fundamentais

nesse processo. Diante de tal fato constatado, ressalta-se que não existem espaços destinados à discussão por parte dos atores envolvidos com a atividade turística no município, a exemplo de fóruns e conselhos articulados pela iniciativa pública, visando assim fortalecer a governança do turismo.

Identifica-se, assim, a importância da constituição de instâncias de governança centradas nos diversos interesses, pois as ações individuais constituirão o todo em uma perspectiva desenvolvimentista da atividade turística, principalmente pensando na possibilidade de implantação de aspectos relacionados a novos enfoques de gestão, podendo estar ligado aos vários aspectos da inteligência trabalhados pela base conceitual de DTI, por exemplo.

Assim, as instâncias de governança devem ser instituídas em âmbito municipal e fortalecidas pela participação de todos os atores envolvidos com a atividade turística, pensando na atuação e na gestão do turismo em relação à possibilidade de aplicação do conceito de DTI, para que o destino Aracaju possa evoluir e inserir aspectos da inteligência em sua estrutura de oferta de serviços. Tal inserção não necessita ocorrer de maneira idêntica às aplicações práticas de outras realidades, sobretudo europeia, mas sim a partir da incorporação de aspectos-chave.

Para dar base à incorporação de aspectos ligados à inteligência no destino Aracaju é fundamental que haja a manutenção das instâncias de governança de modo que sejam bem instituídas em nível municipal, ou seja, tal aspecto é crucial para a melhoria na eficiência da atuação da gestão pública no município de Aracaju, estando ou não ligadas diretamente à base conceitual de DTI.

A inexistência de um plano estratégico para o município de Aracaju se constitui em um ponto crítico, considerando que é difícil pensar em novos modelos de gestão sem que haja um direcionamento a partir do planejamento como ferramenta-chave, para que se alcance o crescimento atrelado ao desenvolvimento da atividade turística no município de Aracaju também na perspectiva de alcançar o fortalecimento da governança.

Desse modo, foi possível identificar que os únicos instrumentos utilizados como guia para a atuação da gestão pública municipal foram desenvolvidos em uma perspectiva macro de análise, ou seja, de modo mais abrangente em nível estadual, sobretudo os planos de regiões turísticas, de modo que congregam Aracaju, não como uma prioridade, mas como um destino incluído em processos de regionalização, a exemplo do PDITS (polo Costa dos Coqueirais), principal instrumento de planejamento utilizado como estratégico nesse processo. Desta forma, a não continuidade das ações da gestão pública municipal é nítida mediante as fragilidades da governança do turismo no município.

Diante de todas as variáveis analisadas na realidade aracajuana é possível concluir que elas vão parcialmente de encontro aos critérios de análise da governança a partir do que foi desenvolvido pelo *Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas* da *Universidad de Alicante* (Espanha) e utilizadas como base teórica e prática para a presente pesquisa. Assim, é possível destacar que a base desenvolvimentista para novos modelos de gestão na realidade aracajuana ainda se esbarra em problemas estruturais profundos e bastante complexos, porém passíveis de serem solucionados.

Portanto, o que se percebe diante dos dados obtidos na pesquisa é que é necessário que haja estruturas fundamentais para o sucesso do destino, principalmente pela mobilização para a existência de instâncias de governança para a melhor estruturação de produtos e serviços ofertados, sobretudo por parte do poder público, para que em seguida possa haver implementações estratégicas de sistemas e modelos inovadores e diferenciadores pensando em novos enfoques de gestão para um desenvolvimento sustentável, visando melhorar a experiência dos visitantes a partir do atendimento das suas necessidades.

6 Referências Bibliográficas

ALBINO, Vito; BERARDI, Umberto; DANGELICO, Rosa Maria. Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. **Journal of Urban Technology**, v. 22, n. 1, p. 3-21, 2015.

AFONSO, Ricardo Alexandre; NASCIMENTO, Clóvis Holanda; ÁLVARO, Alexandre. **Smart Cluster**: utilizando dados públicos para agrupar cidades inteligentes por

domínios. XI Brazilian Symposium on Information System, Goiânia, 2015. Disponível em: <http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/sbsi/2015/093.pdf>, 2015.

BAIDAL, Josep A. Ivars; MONZONÍS, F; Javier Solsona; SÁNCHEZ, David Giner. Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. **Documents d'Anàlisi Geogràfica**, vol. 62/2 327-346. 2015. Disponível em: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54852/1/2016_Ivars_et_al_DAG.pdf acesso em: 2015

BALDIN, Nelma; MUNHOZ, Elzira M. Educação ambiental comunitária: uma experiência com a técnica de pesquisa snowball. **REMEA – Revista Eletrônica do mestrado em Educação Ambiental**, v, 27, 2012.

BARDINI, B.; BIASONE, A. M.; CACCIUTTO, M.; CASTELLUCCI, D. I.; CORBO, Y. A; ROLDÁN, N.G; **Gobernanza y turismo**: análisis del estado del arte. Disponível em: <http://nulan.mdp.edu.ar/1467/>, 2011.

BOCCATO, V. R. Metodologia da pesquisa na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Revista de Odontologia**. São Paulo, v, 18, n, 3, p. 265-274, 2006.

BROUSELL, Lauren. **Five things you need to know about Smart Cities**. Disponível em: <http://www.computerworld.com/article/2493063/government-it/five-things-you-need-to-know-about-smart-cities.html>, 2012

CARAGLIU, A; Del BO, CH; NIJKAMP, P. Smart Cities in Europe. **Third Central European Conference in Regional Science**, CRS, p. 45-59, 2009.

DOWBOR, Ladislau. Por uma São Paulo inteligente: espaços de governança. **Diálogo**, n. 23, p. p. 09-18. Disponível em: <http://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Dialogo/article/viewFile/1187/899>, 2013.

ESPAÑA, Ministerio de Industria, Energía y Turismo. **Plan Nacional e Integral de Turismo**. Madrid, 2012.

FREITAS, João Alcantara de. **Cidade inteligente Búzios**: entre paradigmas e percepções, 2014.

GALVÃO, C. M; SAWADA, N. O; TREVIZAN, M. A. Revisão sistemática. **Revista latino-americana de enfermagem**, 12, 3, p. 549 – 556, 2004.

GENERALITAT, Valenciana. **Destinos turísticos inteligentes**: manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes. Valencia, Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, 2015.

GIFFINGER, C; FERTNER, H; KRAMAR, R; KALASEK, N. Pichler-Milanovic', and E. Meijers, Smart Cities: Ranking of European Medium-sized Cities, Vienna: **Centre of Regional Science**, 2007.

GIRARDOT, J. Inteligencia territorial y transición socio-ecológica. **Trabajo: Revista de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo**, 23, 15-39. Disponível em: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4896/inteligencia_territorial_transicion_socioecologica.pdf?sequence=3, 2010.

GODOY, Arlinda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, v, 35, n.2, p. 57 – 63, 1995.

GONZÁLEZ, María Velasco. Gestión Pública de turismo. La gobernanza. In: **Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos**. Universidad Internacional de Andalucía, p. 469-520, 2013.

GONZÁLEZ, María Velasco. **Gestión de destinos turísticos: ¿governabilidad del turismo o gobernanza del destino?** In. XVIII Simposi Internacional de Turisme y Lleure, 2008.

HERBAUX, Ph; MASSELOT, C. Territorial Intelligence and Governance. In: **International Conference of Territorial Intelligence**. Huelva, de 24 a 27 de outubro de 2007. Disponível em: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00516430> acesso em 21/12/201 à 22h45min, 2007.

LIMA, M. S de; SOARES, B. G. O; BACALTCHUR, J. Psiquiatria baseada em evidências. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, 22 (3): 142 – 146, 2000.

MARTÍNEZ, A. C (org.). La gobernanza hoy: 10 textos de referencia. Instituto Nacional de Administración Pública, Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña. Madrid, 2005.

MINISTÉRIO DO TURISMO. <http://www.turismo.gov.br/programas/5066-prodetur.html> acesso em 08/07/2017.

PIZZANI, L; SILVA, R. C; BELLO, S. F; HAYASHI, M. C. P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. RDCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**, v, 10, n. 1, p. 53-66, 2012.

RODRIGUES, William Costa. **Metodologia científica**. Faetec/IST. Paracambi, 2007.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão de narrativa. **Acta paulista de enfermagem**, v, 20, n. 2, p. v – vi, 2007.

SEGITTUR. **Destinos turísticos inteligentes**. Disponível em: <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/Presentacin-Destinos-Tursticos-Inteligentes.pdf> acesso em 22/12/2016 à 20h48min, 2014.

SERGIPE, Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico, da Ciência e Tecnologia e do Turismo. Empresa Sergipana de Turismo. **Plano estratégico de desenvolvimento sustentável do turismo de Sergipe 2009-2015**. Aracaju, 2009.

Thuzar. **Urbanization in SouthEast Asia: Developing Smart Cities for the Future?** Regional Outlook 96–100, 2011.

WEISS, Marcos Cesar; BERNARDES, Roberto Carlos; CONSONI, Flavia Luciane. **Cidades inteligentes: casos e perspectivas para as cidades brasileiras.** 2014. Disponível em: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33960289/Cidades_Inteligentes_ALTEC2013.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1484194008&Signature=wYovtCeSP7jS3c7Yeqz9XeXVLU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCidades_inteligentes_casos_e_perspectiva.pdf acesso em: 20/10/2016

WEISS, Marcos Cesar; BERNARDES, Roberto Carlos; CONSONI, Flavia Luciane. Cidades inteligentes como nova prática para o gerenciamento dos serviços e infraestruturas urbanos: a experiência da cidade de Porto Alegre. **urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana**, v. 7, n. 3, p. 310-324, 2015.

VERA, R. F.; LÓPEZ, P. F.; MARCHENA, G. M.; ANTÓN, C. S. **Análisis territorial y planificación de destinos turísticos.** Valencia, 2011.

ZAOUAL, Hassan. Do turismo de massa ao turismo situado: quais as transições?. Caderno Virtual de Turismo, v. 8, n. 2. Disponível em: <file:///C:/Users/vinicius/Downloads/341-922-1-PB.pdf>, 2008.